

TERMINI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEI RESI

20150624_REV3

Resi in garanzia

1. Periodo di Garanzia

1.1 Il periodo di garanzia è descritto nell'home page del sito www.seco.com ed in particolare:

- [Condizioni Generali di Vendita](#)

2. Modalità per Assistenza

2.1 Per fruire dell'assistenza in garanzia il Cliente dovrà:

- conservare la fattura d'acquisto o altro documento di accompagnamento della spedizione tra cui il numero di spedizione (tracking number), la cui esibizione potrebbe essere richiesta da SECO,
- richiedere l'autorizzazione alla restituzione del materiale (RMA), sul sito www.seco.com.

2.2 SECO potrà procedere a propria discrezione alla riparazione, alla restituzione dell'intero importo pagato oppure alla sua sostituzione con un prodotto di caratteristiche pari o superiori.

3. Termini di Esclusione dalla Garanzia

3.1 La garanzia non verrà riconosciuta se:

(I) il difetto si è presentato dopo il periodo di garanzia riconosciuto,

(II) i sigilli di garanzia sono stati rimossi o alterati,

(III) il prodotto è stato impropriamente usato, alterato o ha subito modifiche di qualsiasi ordine e grado senza la relativa autorizzazione, o è stato sottoposto ad agenti esterni ambientali non consoni alle caratteristiche dello stesso o è stato sottoposto a qualsiasi altra situazione delle quale SECO non potrà essere ritenuta responsabile. Il giudizio relativo alle cause dell'esclusione sarà a discrezione e ad insindacabile giudizio di SECO stessa,

(IV) la difettosità sul prodotto è causata da disastri naturali (terremoti, incendi, scariche elettriche naturali-fulmini, alluvioni ecc. ecc...),

(V) i prodotti e gli accessori sono acquistati da SECO da terzi produttori (Moduli RAM, HDD, FDD, ecc. ecc). Questi sono esclusi dalla garanzia se non entro i termini stabiliti da SECO con i fornitori stessi,

(VI) I prodotti sono "consumabili" (batterie, fusibili, LCD, LED ecc. ecc) o sono software.

(VII) Il prodotto viene spedito in imballo non originale e non anti-statico (ESD)

4. Richiesta Autorizzazione

4.1 Prima della spedizione è necessario richiedere a SECO la relativa autorizzazione (RMA).

4.2 La modulistica per la richiesta di RMA da allegare alla spedizione è disponibile sul sito www.seco.com.

4.3 SECO non accetterà nessuna spedizione se non preventivamente autorizzata.

4.4 È responsabilità del cliente riportare informazioni dettagliate relative ai difetti riscontrati. In particolare, termini come "non funziona", "guasto" o ogni altra definizione generica che non descriva dettagliatamente le problematiche riscontrate non potranno essere accettati.

4.5 L'autorizzazione (RMA) ha validità 30 giorni, per cui il reso deve pervenire presso il Centro Assistenza di SECO entro 30 giorni lavorativi dal rilascio dell'RMA.

4.6 In caso di scadenza, sarà cura del cliente richiedere un nuovo RMA.

5. Modalità di Spedizione

5.1 I documenti da allegare alla spedizione sono:

a) DDT (bolla/documento di accompagnamento),

b) copia del modulo di richiesta di RMA debitamente compilato riportante il numero assegnato e comunicato da SECO,

c) copia del modulo dell'analisi RMA debitamente compilato riportante il numero assegnato e comunicato da SECO.

5.2 Se nel reso vengono inclusi degli accessori non funzionanti il cliente dovrà allegare alla spedizione una dettagliata lista che li descriva. SECO non potrà essere ritenuta responsabile degli accessori pervenuti non accompagnati dalla lista stessa.

5.3 Il Prodotto da restituire deve essere imballato con materiale originale anti-statico o ESD.

5.4 SECO si riserva il diritto di non accettare i resi che non vengono imballati con tali requisiti provvedendo all'imputazione dei costi per la restituzione degli stessi non riparati.

5.5 La spedizione per il rientro dei resi presso SECO è a carico del cliente. SECO provvederà alla spedizione dei resi riparati se verrà riconosciuta la garanzia sul pezzo.

5.6 I rischi relativi alla spedizione ed al trasporto della merce si intendono a carico del cliente.

6. Costo del Servizio di Assistenza

6.1 È facoltà del cliente richiedere un preventivo per la riparazione non in garanzia che verrà trasmesso attraverso fax o mail, dopo che il servizio tecnico di SECO avrà valutato il materiale ricevuto.

6.2 Il Servizio di assistenza a pagamento verrà, comunque, applicato quando ricorrono le seguenti condizioni:

- I termini di garanzia sono scaduti,
- non è stata rilevata nessuna difettosità sul prodotto,
- il prodotto è stato reso per una modifica, aggiornamento, o test dopo la scadenza della garanzia,
- quando ricorrano gli elementi descritti all'art. 3.

6.3 I costi per l'assistenza, salvo diversi accordi, vengono di seguito definiti:

6.3.1 Riparazioni riconosciute in garanzia

- analisi tecnica, riparazione e sostituzione componentistica > gratuita,
- spese di trasporto dal Centro di Assistenza SECO al cliente > a carico di SECO, salvo diversi accordi e solo se il cliente ha pagato le spese per la spedizione presso il Centro di Assistenza di SECO.

6.3.2 Riparazioni fuori garanzia o non riconosciute in garanzia

- riparazione e sostituzione componentistica > a carico del cliente,
- spese di trasporto "verso" e "dal" Centro di Assistenza SECO > a carico del cliente
- se richiesto dal Cliente, SECO effettuerà la riparazione previa accettazione del preventivo che prevederà l'imputazione dei costi di:

tempistiche di riparazione + costo del materiale (componentistica ed altro) + costo analisi tecnica + costo del trasporto, nel caso che il cliente non abbia un proprio corriere.

6.3.3 Analisi tecniche

In caso in cui:

- a) la difettosità segnalata dal cliente non venga riscontrata sul reso in garanzia o fuori garanzia,
- b) oppure in caso in cui il reso non possa essere riparato in garanzia ed il cliente decida di non effettuare la riparazione a pagamento,

SECO addebita al cliente:

– i costi sostenuti per l'analisi tecnica effettuata sul reso per un importo forfettario pari ad € 25,00 a titolo di rimborso per l'analisi tecnica svolta,

– le spese di trasporto per la spedizione del reso dal Centro di Assistenza SECO al cliente.

7. Tempistiche di riparazione dei resi

7.1 SECO si impegna alla riparazione della merce secondo le tempistiche come di seguito indicate:

(i) per un'unica spedizione di un numero minore o uguale a 50 pezzi > 20 giorni lavorativi,

(ii) per un'unica spedizione di un numero maggiore a 50 pezzi > 30 giorni lavorativi,

(iii) per un'unica spedizione di un numero maggiore a 100 pezzi > 40 giorni lavorativi.

7.2 I tempi standard sono comunque suscettibili di modifiche in funzione alla disponibilità dei ricambi e dei tempi necessari per l'analisi delle varie problematiche, pertanto non possono essere considerati tassativi.

7.3 Per le merci non prodotte da SECO, i resi verranno consegnati al produttore originario per la riparazione.

7.4 Nessun danno può essere richiesto a SECO per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni.

8. Report tecnico di riparazione

8.1 SECO provvede gratuitamente alla redazione di un rapporto tecnico relativo alle cause che hanno determinato il problema ed agli interventi che sono stato eseguiti sul prodotto riparato.

9. Servizio di riparazione per prodotti fuori mercato

9.1 SECO garantisce la riparazione anche per prodotti fuori mercato e che presentano componentistica obsoleta (end of life) in due casi:

(i) quando tra le parti c'è un accordo specifico preventivo per il quale SECO si è impegnato a garantire uno stock di componenti obsoleti,

(ii) oppure quando questi sono ancora disponibili all'interno dei canali distributivi. In tal caso i costi di acquisto saranno comunque a carico del cliente.

9.2 SECO pone a disposizione il proprio know how anche per garantire la ricerca di soluzioni alternative in caso in cui la componentistica sia irreperibile nel mercato garantendo il supporto tecnico su schede/moduli obsoleti e fuori produzione.